



Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social  
 Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres  
 "JUNTOS"

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"  
 "Año del Buen Servicio al Ciudadano"

## RESOLUCIÓN DE DIRECCION EJECUTIVA N° 157-2017/MIDIS/PNADP-DE

Lima, 11 OCT. 2017

### VISTOS:

El Informe N° 000043-2017-MIDIS/PNADP-DE-CGC de fecha 22 de agosto de 2017 y el Informe N° 000044-2017-MIDIS/PNADP-DE-CGC de fecha 23 de agosto de 2017, emitidos por el Coordinador en Gestión de Calidad; el Informe N° 000170-2017-MIDIS/PNADP-UPP de fecha 04 de julio de 2017 y el Informe N° 000259-2017-MIDIS/PNADP-UPP de fecha 20 de setiembre, emitidos por la Unidad de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe N° 000255-2017-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 06 de octubre de 2017, emitido por la Unidad de Asesoría Jurídica;

### CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM y el Decreto Supremo 012-2012-MIDIS, se creó el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres-JUNTOS, adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social-MIDIS, el cual tiene por finalidad ejecutar transferencias directas en beneficio de los hogares en condición de pobreza, priorizando progresivamente su intervención en los hogares rurales a nivel nacional; el Programa facilita a los hogares, con su participación y compromiso voluntario, el acceso a los servicios de salud –nutrición y educación, orientados a mejorar la salud y nutrición preventiva materno-infantil y la escolaridad sin deserción;

Que, con la Resolución Ministerial N° 157-2016-MIDIS, se aprobó el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS, el cual constituye el documento técnico normativo de gestión institucional, que determina su nueva estructura orgánica, describe sus funciones generales, las funciones específicas de las unidades que lo integran, sus necesidades de personal, así como, la descripción de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del Programa;

Que, en virtud de las normas antes señaladas, la Dirección Ejecutiva es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del Programa JUNTOS, y entre sus funciones se encuentran las de aprobar, modificar y derogar directivas, reglamentos y otras normas técnico – operativas o administrativas internas que requiera el Programa para su funcionamiento, de acuerdo con las políticas sectoriales y lineamientos que establezca el MIDIS;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 206-2016/MIDIS/PNADP-DE de fecha 16 de noviembre de 2016, se aprobó el Procedimiento para la medición de la satisfacción del usuario, el Instructivo para la aplicación de encuestas a las/os usuarias/os, el Instructivo para el uso del aplicativo móvil – Encuesta JUNTOS y la Ficha Técnica de Medición de la Satisfacción del Usuario;

Que, en ese sentido, mediante el Informe N° 000043-2017-MIDIS/PNADP-DE-CGC de fecha 22 de agosto de 2017 y el Informe N° 000044-2017-MIDIS/PNADP-DE-CGC de fecha 23 de agosto de 2017, el Coordinador en Gestión de la Calidad de la Dirección Ejecutiva propone la actualización del Procedimiento para la medición de la satisfacción del usuario, el mismo que



tiene como objetivo definir la metodología a seguir para evaluar el nivel de satisfacción de las/os usuarias/os del Programa JUNTOS;

Que, asimismo, en relación a la propuesta de actualización de la Ficha Técnica: Encuesta de satisfacción de la usuaria o el usuario y el Instructivo para la aplicación de encuestas a las/os usuarias/os propuestos por la Unidad de Planeamiento y Presupuesto y el Instructivo para el uso del aplicativo móvil – Encuesta JUNTOS propuesto por la Unidad de Tecnologías de la Información; emite opinión favorable y recomienda se prosiga con el trámite correspondiente;

Que, mediante el Informe N° 000259-2017-MIDIS/PNADP-UPP de fecha 22 de setiembre de 2017, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto señala que de la revisión realizada a las propuestas de actualización del Procedimiento para la medición de la satisfacción del usuario, Ficha Técnica: Encuesta de satisfacción de la usuaria o el usuario, el Instructivo para la aplicación de encuestas a las/os usuarias/os y el Instructivo para el uso del aplicativo móvil – Encuesta JUNTOS, los mismos corresponden a lo establecido en la normativa vigente y a la implementación del sistema de gestión de la calidad en el Programa, indicando que considera pertinente la prosecución del trámite de aprobación por parte de la Dirección Ejecutiva;

Que, de acuerdo a los documentos del Visto, la Unidad de Asesoría Jurídica ha emitido opinión sobre el particular, remitiéndose el expediente que contiene las opiniones técnicas respectivas, de acuerdo al Manual de Operaciones aprobado con Resolución Ministerial N° 157-2016-MIDIS y demás disposiciones sobre la materia;

Con los vistos del Coordinador en Gestión de Calidad de la Dirección Ejecutiva, la Unidad de Tecnologías de la Información, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto; y la Unidad de Asesoría Jurídica;

En ejercicio de las facultades previstas en el Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM y el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS; la Resolución Ministerial N° 020-2017-MIDIS; y, conforme a lo establecido por el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres –JUNTOS, aprobado por Resolución Ministerial N° 157-2016-MIDIS.

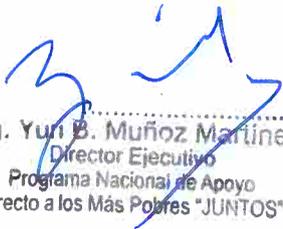
#### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.-** Dejar sin efecto la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 206-2016/MIDIS/PNADP-DE de fecha 16 de noviembre de 2016.

**Artículo 2°.-** Aprobar la actualización del Procedimiento para la medición de la satisfacción del usuario, el Instructivo para la aplicación de encuestas a las/os usuarias/os, el Instructivo para el uso del aplicativo móvil - Encuesta JUNTOS y la Ficha Técnica: Encuesta de satisfacción de la usuaria o el usuario, los mismos que forman parte integrante de la presente Resolución, de acuerdo a lo señalado en los considerandos precedentes; y los Formatos que a continuación se detallan:

- Cronograma para la toma de encuestas al usuario (PNADP-DE-GC-F-025)
- Encuesta de percepción de las/os usuarias/os del Programa Juntos (PNADP-DE-GC-F-026)

**Regístrese y Comuníquese**

  
Ing. Yun B. Muñoz Martínez  
Director Ejecutivo  
Programa Nacional de Apoyo  
Directo a los Más Pobres "JUNTOS"

 <small>PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-DE-GC-P-006	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 1 de 5
<b>Procedimiento para la medición de la satisfacción del usuario</b>			

## 1. Objetivo

Definir la metodología a seguir para evaluar el nivel de satisfacción de las/os usuarias/os del Programa JUNTOS.

## 2. Alcance

Este procedimiento se aplica a todas las Unidades de la Sede Central y Unidades Territoriales.

## 3. Base Legal

- Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias.
- Ley N° 27815, Ley del Código de ética de la función pública y modificatorias.
- TUO de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo general, aprobado por el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.
- Resolución Ministerial N° 157-2016-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres "JUNTOS".

## 4. Responsabilidades

**Dirección Ejecutiva (DE)** : Evaluar y aprobar el diseño de la encuesta de satisfacción de las/los usuarias/os del Programa .

**Jefe/a de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto** : Proponer el diseño de la encuesta de satisfacción de las/los usuarias/os del Programa. Presentar el análisis de los resultados de las encuestas.

**Jefe/a de la Unidad de Tecnologías de Información** : Implementar la propuesta de encuesta a un aplicativo digital. Procesar los resultados, descargar la información y elaborar la base de datos depurada.

**Jefe/a de Unidad Territorial** : Programar la toma de las encuestas de acuerdo a los plazos propuestos por la DE.

**Jefe/a de Unidad** : Proponer acciones de mejora derivadas del análisis de las encuestas.

**Coordinador/a de Seguimiento** : Elaborar la muestra estadística correspondiente al

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jose Guerra Chalco – Coordinador en Gestión de Calidad (e)	Natalye Zúñiga Caparó – Coordinadora Técnica	Yuri Muñoz Martínez – Director Ejecutivo

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES		
PNADP-DE-GC-P-006	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 2 de 5
<b>Procedimiento para la medición de la satisfacción del usuario</b>			

y Evaluación periodo de encuesta.  
 Analizar la consistencia de la Base de Datos, procesarlos y elaborar el informe final de resultados de la encuesta.

Coordinador/a Territorial Técnico/a : Planificar la realización de la encuesta en la unidad territorial correspondiente.  
 Consolidar información necesaria para la gestión de la encuesta.  
 Informar a los responsables del seguimiento de la realización de la encuesta del avance del mismo, así como de cualquier inconveniente presentado.

Coordinador/a Técnico/a Zonal : Aplicar la encuesta a las/os usuarias/os de acuerdo al Instructivo de aplicación de la encuesta a la usuaria/o.

Coordinador/a en gestión de Calidad : Presentar los resultados obtenidos en la reunión de análisis de datos del SGC y/o revisión por la Dirección del SGC.  
 Gestionar y coordinar el proceso de medición de la satisfacción de las/os usuarias/os del programa.

## 5. Definición

- **Satisfacción del usuario:** percepción positiva de las/os usuarias/os con respecto al cumplimiento de los requisitos de calidad del Programa.

## 6. Procedimiento

### 6.1. Revisión y envío de propuesta de modelo de encuesta

6.1.1 La UPP a través del/de la Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación elabora la muestra estadística correspondiente el periodo de toma de encuesta, la cual es enviada a DE para el envío a las Unidades Territoriales.

### 6.2. Definición de los periodos de toma de encuesta

6.2.1 La DE define los periodos en los que se aplicará la encuesta a las/os usuarias/os, las mismas que será tomadas a través de visitas domiciliarias.

6.2.2 Una vez definido los periodos de aplicación, la DE remite la información a los/as JUTs, adjuntando la Ficha técnica: Encuesta la satisfacción de la/del usuaria/o (PNADP-UPP-GC-OD-001), donde se detalla la muestra estadística respectiva.

6.2.3 La frecuencia de toma de encuesta es semestral.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES		
PNADP-DE-GC-P-006	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 3 de 5
<b>Procedimiento para la medición de la satisfacción del usuario</b>			

### 6.3. Elaboración del cronograma de toma de encuestas en la zona

6.3.1 El/la JUT con la información recibida de la DE, procederá a la elaboración del cronograma para la toma de la encuesta al usuario (PNADP-DE-GC-F-025), el cual es remitido a la DE para conocimiento.

### 6.4. Aplicación de la encuesta, procesamiento y análisis de resultados

6.4.1 De acuerdo al cronograma aprobado por el/la JUT, el/la CTZ procede con la aplicación de la Encuesta de percepción de las/los usuarias/os del Programa Juntos (PNADP-DE-GC-F-026) para ello puede contar con el apoyo del/de la CTT en caso de ser necesario, para ello hace uso de la Tablet siguiendo lo establecido en el Instructivo para el uso del aplicativo móvil – Encuesta JUNTOS (PNADP-UTI-GC-I-002)

6.4.2 Teniendo en cuenta la información de la muestra y el Instructivo para la aplicación de encuestas a las/os usuarias/os (PNADP-DE-GC-I-002), el/la CTZ procede con la aplicación de la encuesta al hogar.

6.4.3 Los requisitos de calidad que serán evaluados por las/os usuarias/os son las siguientes:

- a) Accesos a los puntos de pago
- b) Transparencia, acceso y veracidad de la información
- c) Gratuidad del servicio.
- d) Calidad en el servicio de pagaduría
- e) Buen trato y atención oportuna por parte del personal de JUNTOS
- f) Calidad en la verificación del cumplimiento de corresponsabilidades
- g) Ejecución oportuna de las visitas domiciliarias
- h) Oportunidad en la realización de actividades de información, comunicación y capacitación
- i) Satisfacción con el servicio recibido por el Programa
- j) Confianza en el Programa
- k) Calidad del servicio

6.4.4 Terminado el periodo de toma de encuesta, la UTI procesa los resultados, descarga la información y elabora la base de datos correspondiente. Dicha base es enviada a UPP.

6.4.5 El/La Coordinador/a de Seguimiento y Evaluación analiza la consistencia de la base de datos presentada y los procesa, elaborando el Informe final de los resultados de la encuesta, el cual es derivado al/ a la Jefe/a de la UPP

6.4.6 El/la Jefe/a revisa y aprueba el informe final de los resultados de la encuesta y los presenta a DE.

6.4.7 La DE envía los resultados de las encuestas mediante memorando a los Jefes de las Unidades Territoriales para conocimiento y toma de acción.

6.4.8 Los resultados del procesamiento de las encuestas son presentados en la reunión de análisis de datos, en el trimestre que corresponda y en la revisión del SGC por la Dirección, de acuerdo al Instructivo para la revisión por la Dirección (PNADP-DE-GC-I-001)

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES		
PNADP-DE-GC-P-006	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 4 de 5
<b>Procedimiento para la medición de la satisfacción del usuario</b>			

## 6.5. Implementación y seguimiento de las acciones correctivas

6.5.1 Los Jefes de Unidad proponen las acciones correctivas derivadas de las encuestas, las mismas que son plasmadas en las Solicitudes de Acciones de Mejora (SSAM) y su seguimiento se realiza de acuerdo al Procedimiento para la gestión de no conformidades y acciones de mejora (PNADP-DE-GC-P-004).

## 7. Control de Cambios

Versión	Fecha	Justificación	Textos Modificados	Responsable
01	09/06/2016	Actualización	Informe n. ° 051-2016-MIDIS/PNADP-DE-SVG	DE-CGC
02	18/10/2016	Actualización	Informe n. ° 003-2016-MIDIS/PNADP-CGC	DE-CGC
03	23/08/2017	Actualización	Informe n° 044-2017-MIDIS/PNADP-DE-CGC	DE_CGC

## 8. Registros

Para el desarrollo del presente procedimiento se utilizan los siguientes Registros:

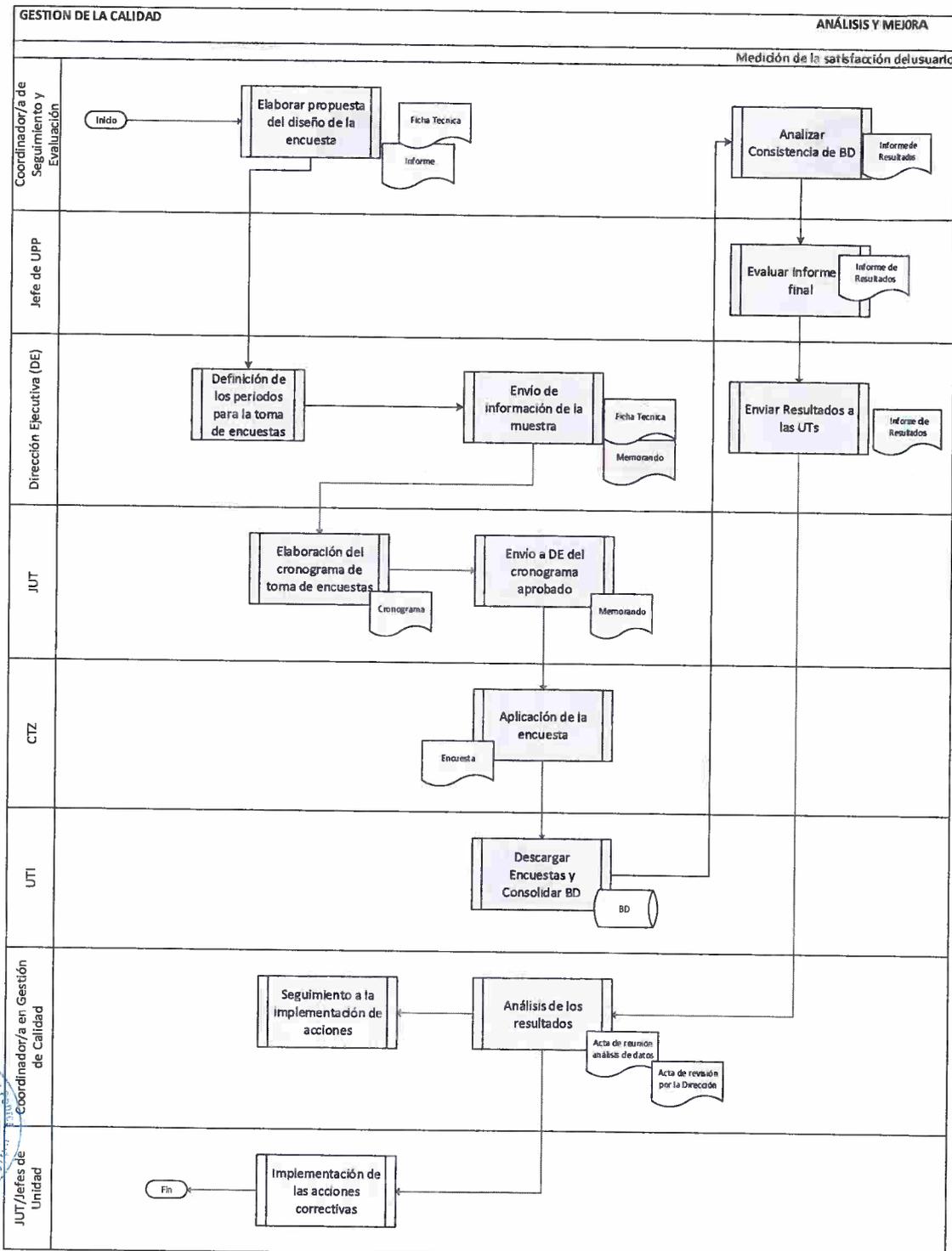
- Cronograma para la toma de encuestas al usuario (PNADP-DE-GC-F-025)
- Encuesta de percepción de las/los usuarias/os del Programa Juntos (PNADP-DE-GC-F-026)
- Memorandos
- Informes

## 9. Anexos

- Flujograma de información

**Procedimiento para la medición de la satisfacción del usuario**

**Flujograma de información.**





Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

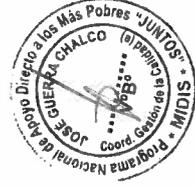
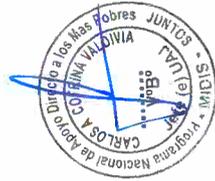


PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES

### CRONOGRAMA PARA LA TOMA DE ENCUESTAS A LAS/OS USUARIAS/OS

PNADP-DE-GC-F-025/Rev.3

N°	UT	Ubigeo	Departamento	Provincia (PP)	Distrito (dd)	Centro Poblado (CCPP)	N° de Hogares	CTZ Asignado	Orden	Día de Inicio	Día de Fin
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UTI-GC-I-002	Versión: 3	Fecha: 23/08/2017	Página 1 de 17
<b>Instructivo para el uso del aplicativo móvil – Encuesta JUNTOS</b>			

## 1. Objetivo

Realizar el registro de las encuestas que se realicen a las usuarias a través del aplicativo móvil.

## 2. Alcance

Este instructivo es de aplicación a todas las Unidades Territoriales del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres-Juntos

## 3. Responsabilidad

Coordinador/a Técnico/a Zonal : Usar el aplicativo móvil para la aplicación de la encuesta de satisfacción

## 4. Base Legal

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.
- Resolución Ministerial N° 157-2016-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres “JUNTOS”.

## 5. Instrucciones

### 5.1. Ingreso al aplicativo Encuesta

Para ejecutar la aplicación, pulsar sobre el ícono del aplicativo “SITC Móvil”; se mostrará la pantalla para introducir los datos de acceso (usuario y contraseña), el usuario y contraseña a utilizar son los mismos que se utilizan para el sistema SITC.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Christian Bayona Sanchez - Coordinador de Sistemas de Información	Ulises Contreras Balbin - Jefe (e) de la Unidad de Tecnologías de la Información	Yuri Muñoz Martinez - Director Ejecutivo

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal de Transparencia es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA



 PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UTI-GC-I-002	Versión: 3	Fecha: 23/08/2017	Página 2 de 17
<b>Instructivo para el uso del aplicativo móvil – Encuesta JUNTOS</b>			



Ingresar el usuario y contraseña en los campos indicados y seleccionar el botón “Aceptar”:



En el primer ingreso al aplicativo, además de validar (autenticar) la información del usuario y contraseña, si estas son correctas, realizará una descarga inicial de los parámetros generales que necesitan los módulos activos en el aplicativo de “SITC – Móvil” para su funcionamiento, así por ejemplo la relación de IIEE, EESS, entre otros de la Unidad Territorial a la que pertenece el usuario (gestor local) que ingresa al



 PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UTI-GC-I-002	Versión: 3	Fecha: 23/08/2017	Página 3 de 17
<b>Instructivo para el uso del aplicativo móvil – Encuesta JUNTOS</b>			

aplicativo; después de descargar los parámetros generales del aplicativo, se mostrará el menú principal del SITC – Móvil:



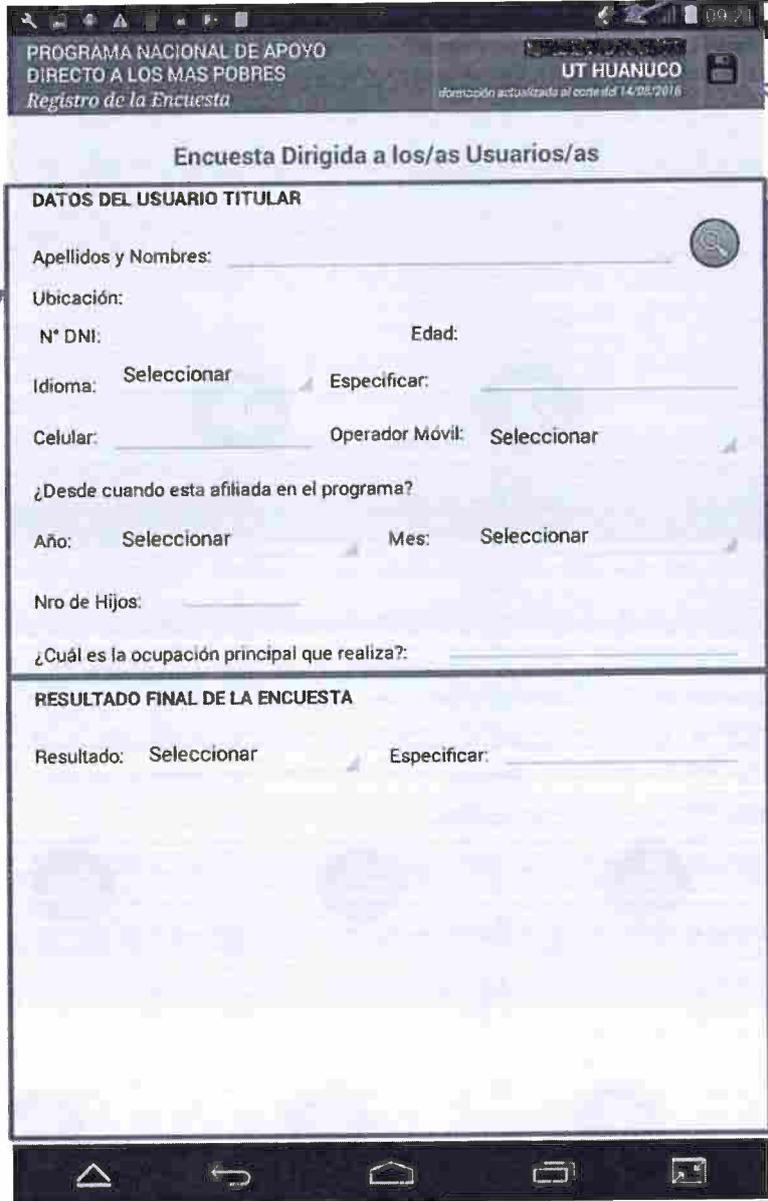
Para acceder al módulo correspondiente, en el menú principal, debe seleccionar la opción “Encuesta de Satisfacción del Usuario”; se va validar y descargar los siguientes datos: periodo vigente para la encuesta, parámetros generales del módulo y la muestra de hogares vigentes para el periodo correspondiente, luego se podrá realizar el registro de las encuestas.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UTI-GC-I-002	Versión: 3	Fecha: 23/08/2017	Página 4 de 17
<b>Instructivo para el uso del aplicativo móvil – Encuesta JUNTOS</b>			

## 5.2. Pantalla de Registro de la Encuesta

La pantalla para el registro de la encuesta tiene las secciones que se identifican en la siguiente imagen:



**Nombre del Usuario (Gestor)**  
**Nombre de la UT**  
**Datos del Periodo Vigente**

**Opción para Grabar**

**Datos de el/la Usuaría(o) Titular**

**Resultado de la Encuesta y Sección de Preguntas y Alternativas**

Desde esta pantalla se realizará el registro de la encuesta, cabe recalcar que la toma de encuesta se realizará en base a una muestra de titulares de hogares, los cuales serán seleccionados desde una ventana específica de búsqueda de usuarias(os), la cual se activará al seleccionar la lupa  que se encuentra al costado del



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UTI-GC-I-002	Versión: 3	Fecha: 23/08/2017	Página 5 de 17
<b>Instructivo para el uso del aplicativo móvil – Encuesta JUNTOS</b>			

campo “Apellidos y Nombres”.

La ventana específica de búsqueda de usuarias(os) es como sigue:

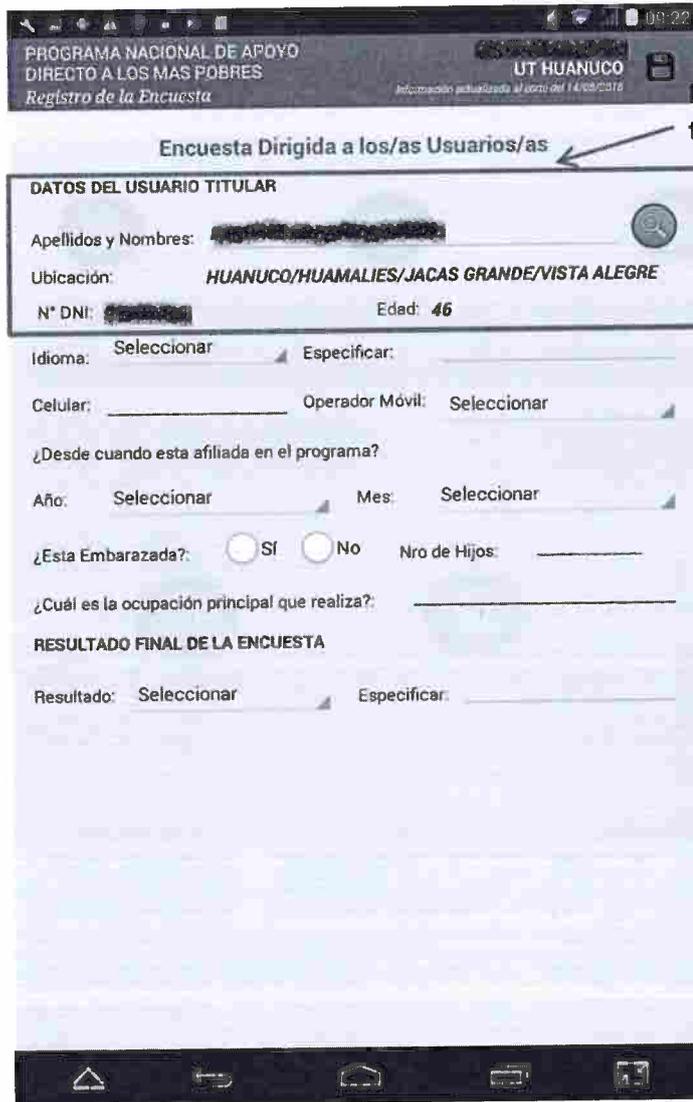


The screenshot shows the 'Encuesta Dirigida a los/as Usuarios/as' screen. At the top, it displays 'PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES' and 'UT HUANUCO'. Below this, there are fields for 'Apellidos y Nombres', 'Ubicación', 'N° DNI', 'Edad', and 'Idioma'. A search bar titled 'Buscar Usuario Titular' is present, with dropdown menus for 'Departamento: HUANUCO', 'Provincia: Seleccionar', 'Distrito: Seleccionar', and 'Centro Poblado: Seleccionar'. There are also 'DNI:' and 'Ubigeo' fields. Two buttons, 'BUSCAR' and 'LIMPIAR', are located below the search bar. At the bottom, there are three columns: 'Nombres y Apellidos del Titular', 'N° DNI', and 'Ubigeo'.

La búsqueda del usuario titular se puede realizar por DNI o por ubigeo de ubicación del hogar (departamento, provincia, distrito, centro poblado).

Al seleccionar sobre la (el) usuaria(o), sus datos se cargaran en la cabecera de la encuesta, tal como sigue:

 PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UTI-GC-I-002	Versión: 3	Fecha: 23/08/2017	Página 6 de 17
<b>Instructivo para el uso del aplicativo móvil – Encuesta JUNTOS</b>			



PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES  
 Registro de la Encuesta  
 UT HUANUCO  
 Información actualizada al corte del 14/08/2018

**Encuesta Dirigida a los/as Usuarios/as**

**DATOS DEL USUARIO TITULAR**

Apellidos y Nombres: [REDACTED]

Ubicación: **HUANUCO/HUAMALIES/JACAS GRANDE/VISTA ALEGRE**

N° DNI: [REDACTED] Edad: **46**

Idioma: Seleccionar Especificar: \_\_\_\_\_

Celular: \_\_\_\_\_ Operador Móvil: Seleccionar

¿Desde cuando esta afiliada en el programa?

Año: Seleccionar Mes: Seleccionar

¿Esta Embarazada?:  Sí  No Nro de Hijos: \_\_\_\_\_

¿Cuál es la ocupación principal que realiza?: \_\_\_\_\_

**RESULTADO FINAL DE LA ENCUESTA**

Resultado: Seleccionar Especificar: \_\_\_\_\_

Datos del usuario a quien se tomará la encuesta



### 5.3. Registros adicionales de la/del Usuaría(o) Titular

Los Datos adicionales de la Usuaría Titular (hogar) que se deben registrar, son los siguientes:

- a. Idioma:  
Deberá seleccionar el idioma de la usuaria(o) del listado que se muestra, en el caso no se encuentre en el listado, seleccionar la opción de "Otros" (se encuentra al último de la lista) y detallar el idioma en el casillero "Especificar".
- b. Número del Celular:



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UTI-GC-I-002	Versión: 3	Fecha: 23/08/2017	Página 7 de 17
<b>Instructivo para el uso del aplicativo móvil – Encuesta JUNTOS</b>			

Deberá ingresar el número de celular de la usuaria(o), el número debe empezar con el dígito 9 y ser de 9 dígitos.

c. Operador Móvil:

Deberá seleccionar el operador del listado que se muestra que corresponde al número de celular antes registrado.

d. Tiempo en el Programa (en años):

Deberá seleccionar el año del listado que se muestra en la que la usuaria se afilió al Programa JUNTOS.

e. Tiempo en el Programa (mes):

Deberá seleccionar el mes del listado que se muestra en la cual la usuaria se afilió al Programa JUNTOS.

f. Gestante:

En el caso que la usuaria es una mujer se mostrará esta sección, deberá seleccionar si es gestante o no.

g. Número de Hijos:

Debe ingresar un valor numérico entero menor o igual a 20.

h. Ocupación Principal:

Deberá ingresar la ocupación principal de la usuaria.

i. Resultado de la Encuesta:

Deberá seleccionar el resultado de la encuesta del listado que se muestra, en caso de seleccionar "Aplicar cuestionario" se mostrará las preguntas y alternativas del cuestionario, al seleccionar las otras opciones (rechazo, ausente, hogar no ubicado y otro) no se podrá ingresar la información de los campos descritos líneas arriba y no se visualizará las preguntas y alternativas del cuestionario.

#### 5.4. Registro de la Encuesta (Alternativas por Pregunta)

Inicialmente las preguntas de la encuesta se mostrarán de la siguiente manera:

La encuesta está compuesta por 18 preguntas y 3 preguntas anidadas.

 PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UTI-GC-I-002	Versión: 3	Fecha: 23/08/2017	Página 8 de 17
<b>Instructivo para el uso del aplicativo móvil – Encuesta JUNTOS</b>			



**APRECIACIONES DEL TITULAR SOBRE EL PROGRAMA**

**LOS PROCESOS**

- 1.- ¿Cuáles son sus corresponsabilidades o compromisos como usuaria(o) del programa Juntos?
- 2.- ¿Cómo se enteró de sus corresponsabilidades o compromisos como usuaria(o) del Programa JUNTOS?
- 3.- ¿Tiene dificultades en el cumplimiento de sus corresponsabilidades o compromisos?
- 4.- La última vez que fue a cobrar el incentivo del programa ¿Cómo se enteró de la fecha de pago?
- 5.- La última vez que recibió/retiró su incentivo del programa ¿Cuánto tiempo demoró en llegar al lugar de pago desde su domicilio?
- 6.- La última vez que recibió/retiró su incentivo del programa Juntos, ¿qué medio de transporte utilizó para llegar al lugar de pago?
- 7.- La última vez que recibió/retiró su incentivo del Programa Juntos ¿Cuánto gasto en pasaje para ir al lugar de pago?
- 8.- ¿Cuándo acude a su lugar de pago, por lo general va acompañada(o)?
- 9.- En los últimos 12 meses, ¿Dónde recibe/retira su incentivo?
- 10.- ¿Cómo es la atención en donde retira su incentivo?
- 11.- Cuando el personal del Programa Juntos conversa con usted ¿Le habla en \_\_\_\_\_? (decir la lengua que se habla en el lugar de aplicación de la encuesta)
- 12.- ¿Sabe que los servicios del Programa Juntos son gratuitos?
- 13.- En los últimos 12 meses, ¿Usted ha recibido en su domicilio la visita de algún gestor local del programa Juntos?



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UTI-GC-I-002	Versión: 3	Fecha: 23/08/2017	Página 9 de 17
<b>Instructivo para el uso del aplicativo móvil – Encuesta JUNTOS</b>			

PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES  
 Registro de la Encuesta  
 UT HUANUCO  
 Información actualizada al corte del 14/08/2016

¿Cuánto gasto en pasaje para ir al lugar de pago?

8.- ¿Cuándo acude a su lugar de pago, por lo general va acompañada(o)?

9.- En los últimos 12 meses, ¿Dónde recibe/retira su incentivo?

10.- ¿Cómo es la atención en donde retira su incentivo?

11.- Cuando el personal del Programa Juntos conversa con usted ¿Le habla en \_\_\_\_\_? (decir la lengua que se habla en el lugar de aplicación de la encuesta)

12.- ¿Sabe que los servicios del Programa Juntos son gratuitos?

13.- En los últimos 12 meses, ¿Usted ha recibido en su domicilio la visita de algún gestor local del programa Juntos?

13.A.- ¿Considera que es útil/importante, que el gestor local le visite en su casa?

14.- En los últimos 12 meses, ¿ha visitado las oficinas del Programa para presentar alguna consulta, solicitud o reclamo?

14.A.- ¿Cómo le pareció la atención por parte del personal de JUNTOS?

15.- En los últimos 12 meses, ¿ha llamado al número 1880 del programa para realizar alguna consulta, solicitud o reclamo?

15.A.- ¿Cómo le pareció la atención?

**DEL DESEMPEÑO DEL PROGRAMA**

16.- En términos generales, ¿Sobre el servicio ofrecido por el Programa Juntos, usted se encuentra?

17.- ¿Usted confía en el Programa Juntos?

18.- Desde que ingresó al programa Juntos, considera que la situación de su hogar

Para registrar las respuestas de las usuarias a cada pregunta, deberá desplegar cada una de ellas para el registro de la respuesta de la usuaria, para desplegar las alternativas basta con que el usuario seleccione la pregunta:



 PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UTI-GC-I-002	Versión: 3	Fecha: 23/08/2017	Página 10 de 17
<b>Instructivo para el uso del aplicativo móvil – Encuesta JUNTOS</b>			

PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES  
 Registro de la Encuesta  
 Año: Seleccionar Mes: Seleccionar UT HUANUCO  
 Información estadística al corte del 14/08/2014

¿Esta Embarazada?  Sí  No Nro de Hijos: \_\_\_\_\_

¿Cuál es la ocupación principal que realiza? \_\_\_\_\_

**RESULTADO FINAL DE LA ENCUESTA**

Resultado: Aplicar Cuestionario Especificar: \_\_\_\_\_

**APRECIACIONES DEL TITULAR SOBRE EL PROGRAMA**

LOS PROCESOS

1.- ¿Cuáles son sus responsabilidades o compromisos como usuaria(o) del programa Juntos?

a) Llevar a mis hijas e hijos a sus controles de salud(CRED)

b) Llevar a mis hijas e hijos a la Institución Educativa

c) Ir a mis controles de salud, en caso de ser gestante

d) Otros (especifique)

2.- ¿Cómo se enteró de sus responsabilidades o compromisos como usuaria(o) del Programa JUNTOS?

3.- ¿Tiene dificultades en el cumplimiento de sus responsabilidades o compromisos?

4.- La última vez que fue a cobrar el incentivo del programa ¿Cómo se enteró de la fecha de pago?

5.- La última vez que recibió/retiró su incentivo del programa ¿Cuánto tiempo demoró en llegar al lugar de pago desde su domicilio?

6.- La última vez que recibió/retiró su incentivo del programa Juntos, ¿qué medio de transporte utilizó para llegar al lugar de pago?

El CTZ seleccionará la respuesta indicada por la usuaria y procederá a ir a la siguiente pregunta. Podrá notar que se ha realizado el registro de la respuesta pues la pregunta se mostrará en color azul, en caso que la alternativa requiere registrar un texto, se activará un control y si no se ingresa un valor, la pregunta se mostrará en color rojo, tal como se muestra:

 PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UTI-GC-I-002	Versión: 3	Fecha: 23/08/2017	Página 11 de 17
<b>Instructivo para el uso del aplicativo móvil – Encuesta JUNTOS</b>			

PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES  
 Registro de la Encuesta  
 UT HUANUCO  
 Información actualizada al corte del 14/08/2016

¿Esta Embarazada?  Sí  No Nro de Hijos: \_\_\_\_\_

¿Cuál es la ocupación principal que realiza? \_\_\_\_\_

**RESULTADO FINAL DE LA ENCUESTA**

Resultado:  Aplicar Cuestionario  Especificar: \_\_\_\_\_

**APRECIACIONES DEL TITULAR SOBRE EL PROGRAMA**

**LOS PROCESOS**

1.- ¿Cuáles son sus responsabilidades o compromisos como usuaria(o) del programa Juntos?

a) Llevar a mis hijas e hijos a sus controles de salud(GRED)

b) Llevar a mis hijas e hijos a la Institución Educativa

c) Ir a mis controles de salud, en caso de ser gestante

d) Otros (especifique) \_\_\_\_\_

**PRUEBA**

2.- ¿Cómo se enteró de sus responsabilidades o compromisos como usuaria(o) del Programa JUNTOS?

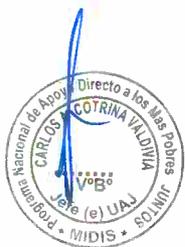
3.- ¿Tiene dificultades en el cumplimiento de sus responsabilidades o compromisos

4.- La última vez que fue a cobrar el incentivo del programa ¿Cómo se enteró de la fecha de pago

5.- La última vez que recibió/retiró su incentivo del programa ¿Cuánto tiempo demoró en llegar al lugar de pago desde su domicilio?

6.- La última vez que recibió/retiró su incentivo del programa Juntos, ¿qué medio de transporte utilizó para llegar al lugar de pago?

7.- La última vez que recibió/retiró su incentivo del Programa Juntos



Para las preguntas 13, 14 y 15 si se marca la alternativa a) Sí, se deberán registrar las preguntas 13.A, 14.A y 15.A respectivamente. Si se marca la otra alternativa la aplicación no permitirá seleccionar las alternativas de las preguntas 13.A, 14.A y 15.A respectivamente.

 PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UTI-GC-I-002	Versión: 3	Fecha: 23/08/2017	Página 12 de 17
<b>Instructivo para el uso del aplicativo móvil – Encuesta JUNTOS</b>			

PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES  
 Registro de la Encuesta  
 UT HUANUCO  
 Información actualizada al corte del 14/08/2015

6.- La última vez que recibió/retiró su incentivo del Programa Juntos, ¿qué medio de transporte utilizó para llegar al lugar de pago?

7.- La última vez que recibió/retiró su incentivo del Programa Juntos ¿Cuánto gastó en pasaje para ir al lugar de pago?

8.- ¿Cuándo acude a su lugar de pago, por lo general va acompañada(o)?

9.- En los últimos 12 meses, ¿Dónde recibe/retira su incentivo?

10.- ¿Cómo es la atención en donde retira su incentivo?

11.- Cuando el personal del Programa Juntos conversa con usted ¿Le habla en \_\_\_\_\_? (decir la lengua que se habla en el lugar de aplicación de la encuesta)

12.- ¿Sabe que los servicios del Programa Juntos son gratuitos?

13.- En los últimos 12 meses, ¿Usted ha recibido en su domicilio la visita de algún gestor local del programa Juntos?

a) Si  
 b) No

13.A.- ¿Considera que es útil/importante, que el gestor local le visite en su casa?

a) Si  
 b) No, ¿por qué?  
 c) No sabe/No responde

14.- En los últimos 12 meses, ¿ha visitado las oficinas del Programa para presentar alguna consulta, solicitud o reclamo?

14.A.- ¿Cómo le pareció la atención por parte del personal de JUNTOS?

15.- En los últimos 12 meses, ¿ha llamado al número 1880 del programa para realizar alguna consulta, solicitud o reclamo?

### 5.5. Grabación de la Encuesta:

Una vez completada la información de la encuesta (Ubicación Geográfica, Datos de la Usuaría Titular y las respuestas a las preguntas (todas), se procederá a grabar la encuesta, para esto deberá seleccionar el botón con la siguiente imagen:



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UTI-GC-I-002	Versión: 3	Fecha: 23/08/2017	Página 13 de 17
<b>Instructivo para el uso del aplicativo móvil – Encuesta JUNTOS</b>			

PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES  
 Registro de la Encuesta. UT HUANUCO  
 Información actualizada al corte del 14/08/2016

**Encuesta Dirigida a los/as Usuarios/as**

**DATOS DEL USUARIO TITULAR**

Apellidos y Nombres:

Ubicación: **HUANUCO/HUAMALIES/JACAS GRANDE/VISTA ALEGRE**

N° DNI:  Edad: **46**

Idioma: **Quechua** Especificar:

Celular: **987546321** Operador Móvil: **MOVISTAR**

¿Desde cuando esta afiliada en el programa?

Año: **2008** Mes: **AGOSTO**

¿Esta Embarazada?:  Sí  No Nro de Hijos: **2**

¿Cuál es la ocupación principal que realiza?: **AMA DE CASA**

**RESULTADO FINAL DE LA ENCUESTA**

Resultado: **Aplicar Cuestionario** Especificar:

**APRECIACIONES DEL TITULAR SOBRE EL PROGRAMA**

✓ **LOS PROCESOS**

- 1.- ¿Cuáles son sus corresponsabilidades o compromisos como usuaria(o) del programa Juntos?
- 2.- ¿Cómo se enteró de sus corresponsabilidades o compromisos como usuaria(o) del Programa JUNTOS?
- 3.- ¿Tiene dificultades en el cumplimiento de sus corresponsabilidades o compromisos?
- 4.- La última vez que fue a cobrar el incentivo del programa ¿Cómo se



Esta opción se encuentra ubicada en la parte superior derecha de la pantalla, en caso no hubieran datos faltantes en la encuesta se mostrará un mensaje de confirmación y marcará la encuesta como completa (si respondió todas las preguntas validando las preguntas anidadas) o incompleta (si omitió algunas de las preguntas) y se limpiarán los campos de la pantalla para el registro de una nueva encuesta, tal como se muestra a continuación:

 PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UTI-GC-I-002	Versión: 3	Fecha: 23/08/2017	Página 14 de 17
<b>Instructivo para el uso del aplicativo móvil – Encuesta JUNTOS</b>			




En el caso de alguna inconsistencia en el registro de la encuesta, al momento de grabar el aplicativo mostrará un mensaje detallando las inconsistencias.

De obtener algún mensaje, deberá subsanar o corregir las inconsistencias para que se pueda registrar la encuesta.

### 5.6. Envío de Datos

Para proceder al envío de las encuestas registradas, desde la ventana principal, presionar el menú de la esquina superior derecha (tres puntos verticales), en dicho menú verá la opción de “Sincronizar”:

PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

SINCRONIZAR

**Encuesta Dirigida a los/as Usuarios/as**

Total de Encuestas Registradas: **18**  
 Nro de Encuestas por Enviar: **3**  
 Nro de Encuestas Enviadas: **15**

**LISTADO DE ENCUESTAS REGISTRADAS**

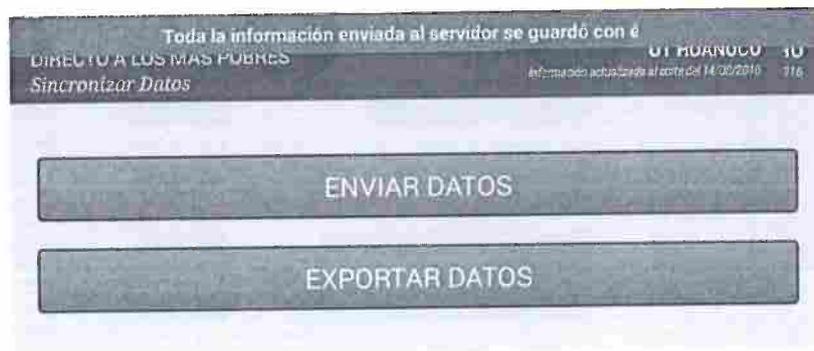
Encuesta	Nombres y Apellidos del Titular	N° DNI	
COMPLETA	[REDACTED]	[REDACTED]	HUANUCO/ GRAND
INCOMPLETA	[REDACTED]	[REDACTED]	HUANUCO/ MARIANO SANTA R
INCOMPLETA	[REDACTED]	[REDACTED]	HUANUCO/ HU
COMPLETA	[REDACTED]	[REDACTED]	HUANUCO/ CHUC
COMPLETA	[REDACTED]	[REDACTED]	HUANUCO/ SILLAPA
INCOMPLETA	[REDACTED]	[REDACTED]	HUANUCO/ CHUC
OTRO	[REDACTED]	[REDACTED]	HUANUCO/ I
INCOMPLETA	[REDACTED]	[REDACTED]	HUANUCO/ MARIANO SANTA R
AUSENTE	[REDACTED]	[REDACTED]	HUANUCO/ HU
RECHAZO	[REDACTED]	[REDACTED]	HUANUCO/ PY
COMPLETA	[REDACTED]	[REDACTED]	HUANUCO/ POMARE

Al seleccionar la opción de “Enviar Datos”, se presentará una ventana con las siguientes opciones:

 PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UTI-GC-I-002	Versión: 3	Fecha: 23/08/2017	Página 16 de 17
<b>Instructivo para el uso del aplicativo móvil – Encuesta JUNTOS</b>			



Para realizar el envío o sincronización de información, desde dicha ventana deberá seleccionar el botón de “Enviar Datos”. En caso que el envío se haya realizado correctamente, se mostrará un mensaje de confirmación.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UTI-GC-I-002	Versión: 3	Fecha: 23/08/2017	Página 17 de 17
<b>Instructivo para el uso del aplicativo móvil – Encuesta JUNTOS</b>			

## 6. Control de Cambios

Versión	Fecha	Justificación	Textos Modificados	Responsable
1	Elaboración inicial del documento			UTI
2	08/06/2016	Actualización	Informe N°003-2016-MIDIS/PNADP-DE-CGC	UTI-CGC
3	23/08/2017	Actualización	Informe n° 044-2017-MIDIS/PNADP-DE-CGC	UTI-CGC

## 7. Registros

Encuestas

## 8. Anexos

Ninguno



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES		
PNADP-DE-GC-I-002	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 1 de 16
<b>Instructivo para la aplicación de encuestas a las/os usuarias/os</b>			

## 1. Objetivo

Orientar el trabajo de los encuestadores de campo que aplicarán la encuesta en una muestra de hogares del Programa JUNTOS en cada Unidad Territorial.

## 2. Alcance

Este instructivo es de aplicación a todas las Unidades Territoriales del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos".

## 3. Base Legal

- Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 072-2012-PCM, aprueba "El Código de Buenas Prácticas Estadísticas del Perú".
- Decreto Supremo N° 043-2001-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del INEI.
- Resolución Ministerial N° 157-2016-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS".

## 4. Responsabilidad

Coordinador/a Técnico Zonal (CTZ) :                   Aplicar la encuesta

## 5. Instrucciones

### 5.1. Consideraciones Generales:

- 5.1.1. Los encuestadores serán los/las CTZ a quienes se les confía la misión de recopilar la información de los hogares y usuaria(o)s titulares del Programa

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
José Paredes Sánchez – Coordinador(e) de Seguimiento y Evaluación José Guerra Chalco – Coordinador en Gestión de Calidad	Natalye Zúñiga – Coordinadora Técnica	Yuri Muñoz Martínez – Director Ejecutivo

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-DE-GC-I-002	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 2 de 16
<b>Instructivo para la aplicación de encuestas a las/os usuarias/os</b>			

Juntos. La calidad de los datos dependerá del compromiso y la eficiencia de su labor.

- 5.1.2. Para ello, la Unidad de Tecnologías de la Información (UTI) creará un aplicativo el cual tendrá su respectivo instructivo de uso para ser descargado en las tablets utilizadas por los/las CTZ con las indicaciones de registro directo en dispositivo (Tablets).
- 5.1.3. Los/las CTZ coordinarán con su respectivo JUT los días de visitas domiciliarias para la aplicación de la encuesta debiendo portar la credencial de identificación del Programa.
- 5.1.4. Las encuestas se desarrollarán en visitas domiciliarias donde el/la encuestador/a deberá identificar al titular que represente al hogar que forma parte de la muestra.
- 5.1.5. El/la encuestador/a debe dirigirse a las encuestadas/os en el idioma o dialecto de la comunidad donde aplicará la encuesta, para ello debe preparar la traducción de manera anticipada a la visita al hogar.
- 5.1.6. En todo momento el trato debe ser amable, respetuoso creando un clima de confianza. Agradezca la disposición de la/el usuaria/o por su tiempo destinado a la aplicación de la encuesta.
- 5.1.7. Al iniciar la aplicación de la encuesta debe de explicar de forma concreta y entendible, el objetivo de la misma en la dinámica de la gestión de calidad del programa. Para lo cual se deberá utilizar la siguiente consigna: "El objetivo de esta encuesta es conocer su opinión respecto al Programa Juntos, las respuestas que nos brinde nos permitirán conocer su opinión para poder mejorar nuestro servicio".
- 5.1.8. Para el llenado de las encuestas se hará uso del aplicativo disponible en cada Tablet asignada al/a la encuestador/a.
- 5.1.9. Las preguntas de la encuesta deben leerse de modo pausado textualmente y en voz alta. Cuando sea necesario el/la encuestador/a deberá repetir la pregunta y explicar el sentido de la misma, hasta lograr la respuesta segura de su entrevistada/o. En todo momento el/la encuestador/a debe tener cuidado de NO INDUCIR LA RESPUESTA.
- 5.1.10. Concluida la aplicación de la encuesta, debe consultar si existen algunas acotaciones u observaciones o sugerencias que pueden ser tomadas en cuenta. Para ello al final la encuesta se indica: "alguna observación de la/del usuaria/o" por ello debe llenar en la Tablet lo referido a este punto.
- 5.1.11. La encuesta contiene 18 preguntas de las cuales 13 tienen una única respuesta, y 5 preguntas son de opción múltiple, donde el entrevistado puede señalar más de un respuesta, las cuales deben ser registradas en el aplicativo.
- 5.1.12. Se debe ingresar en el dispositivo exactamente la respuesta brindada por la/el entrevistada/o.

## 5.2. Consideraciones específicas:

A continuación se detalla el enfoque de la entrevista y de cada pregunta del cuestionario:

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-DE-GC-I-002	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 3 de 16
<b>Instructivo para la aplicación de encuestas a las/os usuarias/os</b>			

### A) Inicio de la entrevista

Es la primera impresión del/de la Encuestador/a con la usuaria o el usuario (titular del hogar), por lo que es importante el saludo cordial y el trato respetuoso para abordar al informante, mencionado su nombre y apellidos y que trabaja para el Programa Juntos mostrando su Fotocheck; luego solicitará cordialmente hablar con la usuaria o el usuario titular y explicar de forma resumida el motivo de la entrevista.

Antes de realizar la primera pregunta, es muy importante comenzar la entrevista haciendo hincapié en que los datos que proporcionaran **son estrictamente confidenciales**, amparado por el Decreto Supremo 043-2001-PCM que regula el Secreto Estadístico y la Confidencialidad de la Información.

En ese sentido, la información proporcionada es de carácter secreto, nunca se va a identificar a las personas entrevistadas ni se va a difundir de manera individual y que toda la información recopilada se utilizará con fines estadísticos.

### B) Durante la entrevista y el diligenciamiento del cuestionario

El cuestionario, es el documento que contiene las preguntas que realizará el Encuestador/a al informante para el relevamiento de los datos del hogar y la usuaria o el usuario titular.

Para evitar la posibilidad sugerir respuestas al entrevistado, es muy importante que el Encuestador/a se mantenga **NEUTRAL** respecto al contenido de la entrevista. En ese sentido, durante la entrevista evite cualquier **gesto de aprobación o desaprobación** respecto a las respuestas del informante.

Lea las preguntas claramente, en caso que la usuaria o el usuario no comprenda la pregunta, vuelva a leer pausadamente, si nuevamente no logra comprender la pregunta realice las aclaraciones puntuales según esta guía.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES		
PNADP-DE-GC-I-002	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 4 de 16
<b>Instructivo para la aplicación de encuestas a las/os usuarias/os</b>			

Descripción e indicación para el diligenciamiento del cuestionario:

### I. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Departamento	
Provincia	
Distrito	
Centro Poblado	

### Diligenciamiento:

#### Encuestador/a:

- En este acápite todos los cuestionarios a aplicar deben estar llenados obligatoriamente.
- En el recuadro que corresponde al departamento, anote el nombre del departamento en mayúsculas y legible.
- En recuadro de la provincia, anote el nombre de la provincia en mayúsculas.
- En recuadro del distrito, anote el nombre en mayúsculas.
- En el recuadro del centro poblado, anote los datos en mayúsculas.

### II. DATOS DE USUARIA(O) TITULAR

DNI	
Idioma / Lengua	
Edad	
Número de celular	<b>Operador:</b> <input type="checkbox"/> Movistar <input type="checkbox"/> Entel <input type="checkbox"/> Claro <input type="checkbox"/> Bitel <input type="checkbox"/> Otro (especifique).....
¿Desde cuándo está afiliada en el programa?	Año:..... Mes: .....
Sólo para mujeres: ¿Usted está actualmente embarazada?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
¿Cuántos hijos tiene usted?	..... hijos(as)
¿Cuál es la ocupación principal que realiza?	



**Instructivo para la aplicación de encuestas a las/os usuarias/os**

**Diligenciamiento:**

**Encuestador/a:**

- En el recuadro que corresponde al DNI, anote el número de DNI de la/del usuaria(o) titular y el número debe tener 8 dígitos obligatoriamente.
- Recuadro de idioma o lengua, se refiere al idioma que se habla principalmente en el hogar a encuestar.
- Edad, consignar la edad del titular en años cumplidos.
- En el recuadro del número de celular del titular, consignar el número correspondiente y luego marque en el recuadro del operador según sea el caso. En caso no tuviera número de celular, deje en blanco los recuadros correspondientes.
- En el recuadro de afiliación, anote el año y mes de afiliación en el Programa Juntos.
- En el recuadro correspondiente a "solo a mujeres", marque en la alternativa según sea el caso.
- En el recuadro que corresponde al número de hijos/as, anote la cantidad de hijos/as "vivos" al día de la entrevista. En el caso que no tuviera hijos/as anote el valor cero (0).
- En el recuadro correspondiente a ocupación, anote de forma clara y legible la ocupación principal a la que se dedica.

**III. RESULTADO FINAL DE LA ENCUESTA**

<b>Resultado de la entrevista:</b>	<input type="checkbox"/> Completa <input type="checkbox"/> Incompleta <input type="checkbox"/> Rechazo	<input type="checkbox"/> Ausente <input type="checkbox"/> Hogar no ubicado <input type="checkbox"/> Otro (especifique) _____ _____
<b>Nombre del encuestador</b>		
<b>Fecha y hora de la entrevista</b>		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-DE-GC-I-002	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 6 de 16
<b>Instructivo para la aplicación de encuestas a las/os usuarias/os</b>			

### Diligenciamiento:

#### **Encuestador/a:**

- El recuadro correspondiente al “resultado final de la entrevista”, debe ser llenado **obligatoriamente en campo**.
- En el recuadro del nombre del encuestador, consignar nombres y apellidos completos (en ese orden), debe ser llenada obligatoriamente.
- En el recuadro de la fecha y hora, anote el día, mes y año, así como la hora de finalización de la entrevista.

### Definiciones de las alternativas del resultado final de la entrevista:

A continuación se detallan las definiciones:

**Completa:** Cuando todas las preguntas del cuestionario están diligenciadas (según corresponda).

**Incompleta:** Cuando alguna de las preguntas del cuestionario no están registradas.

**Rechazo:** La persona usuaria(o) titular del hogar no aceptó la entrevista. En estos casos solo existirá la información del ítem I, del ítem II (campo DNI) y el presente ítem; el resto del cuestionario estará en blanco.

**Ausente:** Se toma cuando el residente titular del hogar que vive permanentemente en ella, pero no se encuentra al momento de la visita ni en el periodo de recojo de encuestas. En estos casos solo existirá la información del ítem I, del ítem II (campo DNI) y el presente ítem; el resto del cuestionario estará en blanco.

**Hogar no ubicado:** Por razones de cambio de domicilio, alquiler u otro motivo no fue posible ubicar al hogar. Solo existirá la información del ítem I, del ítem II (campo DNI) y el presente ítem; el resto del cuestionario estará en blanco.

**Otro:** Cuando el resultado es distinto a las demás opciones, especificar el caso (vivienda destruida, vivienda en construcción, establecimiento, desintegración del hogar, etc.)

### **IV. APRECIACIONES DEL TITULAR SOBRE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA:**

#### **A.- DE LOS PROCESOS.**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-DE-GC-I-002	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 7 de 16
<b>Instructivo para la aplicación de encuestas a las/os usuarias/os</b>			

**1.- ¿Cuáles son sus corresponsabilidades o compromisos como usuaria/o del programa Juntos?**

**Marque una alternativa o más alternativas, según corresponda**

- a)  Llevar a mis hijas e hijos a sus controles de salud (CRED).
- b)  Llevar a mis hijas e hijos a la Institución Educativa.
- c)  Ir a mis controles de salud, en caso de ser gestante.
- d)  Otros (especifique) \_\_\_\_\_

**Diligenciamiento:**

**Encuestador/a:**

- No lea las alternativas de la pregunta, porque la respuesta del encuestado debe ser espontánea y marque según el orden de respuesta (si responde más de una alternativa).
- Para ello tendrá que relacionar la respuesta de la usuaria o el usuario con la alternativa correcta.



**2.- ¿Cómo se enteró de sus corresponsabilidades o compromisos como usuaria(o) del Programa JUNTOS?**

**Marque una alternativa o más alternativas, según corresponda**

- a)  Durante las charlas o ferias informativas de Juntos
- b)  A través de la visita gestor de Juntos a su domicilio
- c)  Durante su visita a las oficinas de Juntos
- d)  Por la radio
- e)  En un afiche o volantes
- f)  Otros (especifique) \_\_\_\_\_

**Diligenciamiento:**

**Encuestador/a:**

- No lea las alternativas de la pregunta, porque la respuesta del encuestado debe ser espontánea y marque según el orden de respuesta (en caso que responda más de una alternativa).
- Para lo cual tendrá que relacionar la respuesta de la usuaria o el usuario con la alternativa correcta.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-DE-GC-I-002	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 8 de 16
<b>Instructivo para la aplicación de encuestas a las/os usuarias/os</b>			

3.- ¿Tiene dificultades en el cumplimiento de sus corresponsabilidades o compromisos? (si responde la alternativa "b", "c" pase a la pregunta 4)

**Marque una alternativa**

- a)  Si  
b)  No  
c)  No sabe/No responde

**3. A.- Mencione las dificultades.**

**Diligenciamiento:**

**Encuestador/a:**

- En la pregunta 3 lea la pregunta y las alternativas y marque una sola opción, si responde la alternativa "b" o "c", pase a la pregunta 4 y deje en blanco la pregunta 3.A.
- Si el encuestado responde la alternativa "a", anote de manera clara y legible en la pregunta 3.A.

4.- La última vez que fue a cobrar el incentivo del programa ¿Cómo se enteró de la fecha de pago?

**Marque una alternativa (la principal)**

- a)  En la municipalidad vi el padrón publicado  
b)  Una usuaria del programa me avisó  
c)  El gestor local de Juntos me avisó  
d)  Por la publicidad en la radio  
e)  Otros (especifique) \_\_\_\_\_

**Diligenciamiento:**

**Encuestador/a:**

- No lea las alternativas de la pregunta, ya que la respuesta de la usuaria o el usuario debe ser espontánea y marque solo una respuesta y siendo esta el **principal medio** por el que se entera de la fecha de pago.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-DE-GC-I-002	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 9 de 16
<b>Instructivo para la aplicación de encuestas a las/os usuarias/os</b>			

**5.- La última vez que recibió/retiró su incentivo del programa ¿Cuánto tiempo demoró en llegar al lugar de pago desde su domicilio?**

a) Días: \_\_\_\_\_ b) Horas: \_\_\_\_\_ c) Minutos: \_\_\_\_\_

**Diligenciamiento:**

**Encuestador/a:**

- Anote cuidadosamente en las alternativas y según sea el caso, tenga en cuenta el sistema de conversión de minutos, horas y días. Cuando no corresponde el llenado en la opción de "días", "horas" dejar en blanco.
- En el caso de minutos el número anotado debe estar en rango superior a 0 e inferior a 60 "<0,60>".
- En horas el rango, mayor o igual que 1 y menor que 24 "[1,24>".
- En caso de días, el rango es mayor o igual que 1 y menor que 30.

**6.- La última vez que recibió/retiró su incentivo del programa Juntos, ¿qué medio de transporte utilizó para llegar al lugar de pago?**

**Marque una alternativa o más alternativas, según corresponda**

- a)  A pie
- b)  Bicicleta
- c)  Motocicleta
- d)  Caballo/asno
- e)  Taxi
- f)  Colectivo/Microbús
- g)  Peque peque/transporte fluvial
- h)  Otros (especifique) \_\_\_\_\_

**Diligenciamiento:**

**Encuestador/a:**

- No lea las alternativas de la pregunta, porque la respuesta del encuestado debe ser espontánea y marque una o más alternativas.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES		
PNADP-DE-GC-I-002	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 10 de 16
<b>Instructivo para la aplicación de encuestas a las/os usuarias/os</b>			

7.- La última vez que recibió/retiró su incentivo del Programa Juntos ¿Cuánto gasto en pasaje para ir al lugar de pago?

\_\_\_\_\_ soles

**Diligenciamiento:**

**Encuestador/a:**

- Hacer la precisión que corresponde al pasaje total por el medio de transporte de IDA, en el caso que no gastó en pasaje consignar el valor cero (0).

8.- ¿Cuándo acude a su lugar de pago, por lo general va acompañada(o)\_\_\_\_\_?

**Marque una alternativa o más alternativas, según corresponda**

- a)  Sola(o)
- b)  Conyugue/Conviviente
- c)  Hijos(as)
- d)  Otros familiares (especifique) \_\_\_\_\_
- e)  Otros no familiares (especifique) \_\_\_\_\_

**Diligenciamiento:**

**Encuestador/a:**

- No lea las alternativas de la pregunta, porque la respuesta de la usuaria o el usuario debe ser espontánea y según sea el caso marque una o más alternativas; se toma como referencia el día que acude al lugar de pago.

9.- En los últimos 12 meses, ¿Dónde recibe/retira su incentivo?

**Marque una alternativa o más alternativas, según corresponda**

- a)  Ventanilla BN
- b)  Agente corresponsal
- c)  Transportadora de valores
- d)  Agente municipal
- e)  Cajero automático
- f)  Otros (especifique) \_\_\_\_\_



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-DE-GC-I-002	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 11 de 16
<b>Instructivo para la aplicación de encuestas a las/os usuarias/os</b>			

**Diligenciamiento:**

**Encuestador/a:**

- No lea las alternativas de la pregunta, porque la respuesta del encuestado debe ser espontánea y según sea el caso marque una o más alternativas. La referencia es el último recojo de pago.

**10.- ¿Cómo es la atención en donde retira su incentivo?**

**Marque una alternativa**

- a)  Muy bueno
- b)  Bueno
- c)  Regular
- d)  Nada bueno, ¿por qué? \_\_\_\_\_

**Diligenciamiento:**

**Encuestador/a:**

- Lea la pregunta y las alternativas, si contesta la opción "d" pregunte el motivo y anote de manera clara y legible.

**11.- Cuando el personal del Programa Juntos conversa con usted ¿Le habla en \_\_\_\_\_? (decir la lengua que se habla en el lugar de aplicación de la encuesta)**

**Marque una alternativa**

- a)  Muy frecuentemente
- b)  Frecuentemente
- c)  Ocasionalmente
- d)  Nunca

**Diligenciamiento:**

**Encuestador/a:**

- Cuando haga la pregunta diga el idioma o lengua que se habla en el lugar, luego lea las alternativas y marque una sola opción.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-DE-GC-I-002	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 12 de 16
<b>Instructivo para la aplicación de encuestas a las/os usuarias/os</b>			

**12.- ¿Sabe que los servicios del Programa Juntos son gratuitos?**

**Marque una alternativa**

- a)  Si  
b)  No

**Diligenciamiento:**

<b>Encuestador/a:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marque la alternativa correspondiente y obligatoriamente.</li> </ul>
---

**13.- En los últimos 12 meses, ¿Usted ha recibido en su domicilio la visita de algún gestor local del programa Juntos?**

**Marque una alternativa**

- a)  Si  
b)  No (pase a la pregunta 14)

**13. A.- ¿Considera que es útil/importante, que el gestor local le visite en su casa?**

**Marque una alternativa**

- a)  Si  
b)  No, ¿por qué? \_\_\_\_\_  
c)  No sabe/No responde

**Diligenciamiento:**

<b>Encuestador/a:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la pregunta 13, si el encuestado responde la alternativa "b" pase a la pregunta 14, por consiguiente deje en blanco la pregunta 13.A.</li> <li>• En caso que responde la alternativa "a", continúe con la pregunta 13.A y de marcar la alternativa "b" pregunte por el motivo y anote de manera clara y legible.</li> </ul>
---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-DE-GC-I-002	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 13 de 16
<b>Instructivo para la aplicación de encuestas a las/os usuarias/os</b>			

**14.- En los últimos 12 meses, ¿ha visitado las oficinas del Programa para presentar alguna consulta, solicitud o reclamo?**

- a)  Si  
b)  No (pase a la pregunta 15)

**14. A.- ¿Cómo le pareció la atención por parte del personal de JUNTOS?**

**Marque una alternativa**

- a)  Muy bueno  
b)  Bueno  
c)  Regular  
d)  Nada bueno, ¿por qué? \_\_\_\_\_

**Diligenciamiento:**

**Encuestador/a:**

- En la pregunta 14, si el encuestado responde la alternativa "b" pase a la pregunta 15, por consiguiente deje en blanco la pregunta 14.A.
- En caso que responde la alternativa "a", continúe con la pregunta 14.A y de marcar la alternativa "d" pregunte por el motivo y anote de manera clara y legible.

**15.- En los últimos 12 meses, ¿ha llamado al número 1880 del programa para realizar alguna consulta, solicitud o reclamo?**

- a)  Si  
b)  No (pase a la pregunta 16)

**15. A.- ¿Cómo le pareció la atención?**

**Marque una alternativa**

- a)  Muy bueno  
b)  Bueno  
c)  Regular  
d)  Nada bueno, ¿por qué? \_\_\_\_\_



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-DE-GC-I-002	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 14 de 16
<b>Instructivo para la aplicación de encuestas a las/os usuarias/os</b>			

**Diligenciamiento:**

**Encuestador/a:**

- En la pregunta 15, si el encuestado responde la alternativa "b" pase a la pregunta 16, por consiguiente deje en blanco la pregunta 15.A.
- En caso que responde la alternativa "a", continúe con la pregunta 15.A y de marcar la alternativa "d" pregunte por el motivo y anote de manera clara y legible.

**B.- DEL DESEMPEÑO DEL PROGRAMA**

**16.- En términos generales, ¿Sobre el servicio ofrecido por el Programa Juntos, usted se encuentra?**

**Marque una alternativa**

- a)  Muy satisfecho
- b)  Satisfecho
- c)  Algo satisfecho
- d)  Nada satisfecho, ¿por qué? \_\_\_\_\_
- e)  No sabe/No responde

**Diligenciamiento:**

**Encuestador/a:**

- Lea claramente la pregunta y las alternativas, si el encuestado responde la alternativa "d" pregunte por el motivo y anote de manera clara y legible.

**17.- ¿Usted confía en el Programa Juntos?**

**Marque una alternativa**

- a)  Mucho
- b)  Poco
- c)  Nada, ¿por qué? \_\_\_\_\_
- d)  No sabe/No responde

**Diligenciamiento:**

**Encuestador/a:**

- Lea claramente la pregunta y las alternativas, si el encuestado responde la alternativa "c" pregunte por el motivo y anote de manera clara y legible.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-DE-GC-I-002	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 15 de 16
<b>Instructivo para la aplicación de encuestas a las/os usuarias/os</b>			

18.- Desde que ingresó al programa Juntos, considera que la situación de su hogar...

**Marque una alternativa**

- a)  Ha mejorado  
 b)  Sigue igual  
 c)  Ha empeorado, ¿por qué? \_\_\_\_\_  
 d)  No sabe/No responde

**Diligenciamiento:**

**Encuestador/a:**

- Lea claramente la pregunta y las alternativas, cuando el encuestado responde la alternativa "c" pregunte por el motivo y anote de manera clara y legible.

**Observaciones**

**Encuestador/a:**

De ser el caso anotar cualquier aspecto pertinente y relevante que no esté contemplado en el cuestionario.

**C) Fin de la entrevista**

El Encuestador/a al terminar la entrevista, **obligatoriamente debe revisar** el cuestionario para comprobar que no hay omisiones en las respuestas; de ser el caso, deberá solicitar al informante los datos que falten o que deben completarse, o colocar la anotación correspondiente en el cuadro final de observaciones del cuestionario. Luego debe agradecer a la usuaria o el usuario por la colaboración prestada.

**6. Control de Cambios**

Versión	Fecha	Justificación	Textos Modificados	Responsable
01		Elaboración inicial del documento		
02	21/09/2016	Actualización	Informe n.º 003-2016-MIDIS/PNADP-DE-CGC	DE-CGC
03	23/08/2017	Actualización	Informe n.º 44-2017-MIDIS/PNADP-CGC	DE-CGC CSE

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA



 <small>PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-DE-GC-I-002	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 16 de 16
<b>Instructivo para la aplicación de encuestas a las/os usuarias/os</b>			

## 7. Registros

- Encuestas de percepción de las/os usuarias/os del Programa Juntos (PNADP-DE-GC-F-026)

## 8. Anexos

Encuestas de percepción de las/os usuarias/os del Programa Juntos.





SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DEL PROGRAMA JUNTOS (PNADP-DE-GC-F-026/Rev.3)**

**I. UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

Departamento	
Provincia	
Distrito	
Centro Poblado	

**II. DATOS DE USUARIA(O) TITULAR**

DNI	
Idioma / Lengua	
Edad	
Número de celular	<b>Operador:</b> <input type="checkbox"/> Movistar <input type="checkbox"/> Entel <input type="checkbox"/> Claro <input type="checkbox"/> Bitel <input type="checkbox"/> Otro (especifique).....
¿Desde cuándo está afiliada en el programa?	Año:..... Mes: .....
Sólo para mujeres: ¿Usted está actualmente embarazada?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
¿Cuántos hijos tiene usted?	..... hijos(as)
¿Cuál es la ocupación principal que realiza?	

**III. RESULTADO FINAL DE LA ENCUESTA**

Resultado de la entrevista:	<input type="checkbox"/> Completa <input type="checkbox"/> Incompleta <input type="checkbox"/> Rechazo	<input type="checkbox"/> Ausente <input type="checkbox"/> Hogar no ubicado <input type="checkbox"/> Otro (especifique) _____ _____
Nombre del encuestador		
Fecha y hora de la entrevista		

**IV. APRECIACIONES DEL TITULAR SOBRE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA:**

**A.- DE LOS PROCESOS.**

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA



**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DEL PROGRAMA JUNTOS (PNADP-DE-GC-F-026/Rev.3)**

**1.- ¿Cuáles son sus corresponsabilidades o compromisos como usuaria/o del programa Juntos?**

**Marque una alternativa o más alternativas, según corresponda**

- a)  Llevar a mis hijas e hijos a sus controles de salud (CRED).
- b)  Llevar a mis hijas e hijos a la Institución Educativa.
- c)  Ir a mis controles de salud, en caso de ser gestante.
- d)  Otros (especifique) \_\_\_\_\_

**2.- ¿Cómo se enteró de sus corresponsabilidades o compromisos como usuaria(o) del Programa JUNTOS?**

**Marque una alternativa o más alternativas, según corresponda**

- a)  Durante las charlas o ferias informativas de Juntos
- b)  A través de la visita gestor de Juntos a su domicilio
- c)  Durante su visita a las oficinas de Juntos
- d)  Por la radio
- e)  En un afiche o volantes
- f)  Otros (especifique) \_\_\_\_\_

**3.- ¿Tiene dificultades en el cumplimiento de sus corresponsabilidades o compromisos? (si responde la alternativa "b", "c" pase a la pregunta 4)**

**Marque una alternativa**

- a)  Si
- b)  No
- c)  No sabe/No responde

**3. A.- Mencione las dificultades.**

**4.- La última vez que fue a cobrar el incentivo del programa ¿Cómo se enteró de la fecha de pago?**

**Marque una alternativa (la principal)**

- a)  En la municipalidad vi el padrón publicado
- b)  Una usuaria del programa me avisó
- c)  El gestor local de Juntos me avisó
- d)  Por la publicidad en la radio



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DEL PROGRAMA JUNTOS (PNADP-DE-GC-F-026/Rev.3)**

e)  Otros (especifique) \_\_\_\_\_

5.- La última vez que recibió/retiró su incentivo del programa ¿Cuánto tiempo demoró en llegar al lugar de pago desde su domicilio?

a) Días: \_\_\_\_\_ b) Horas: \_\_\_\_\_ c) Minutos: \_\_\_\_\_

6.- La última vez que recibió/retiró su incentivo del programa Juntos, ¿qué medio de transporte utilizó para llegar al lugar de pago?

**Marque una alternativa o más alternativas, según corresponda**

- a)  A pie
- b)  Bicicleta
- c)  Motocicleta
- d)  Caballo/asno
- e)  Taxi
- f)  Colectivo/Microbús
- g)  Peque peque/transporte fluvial
- h)  Otros (especifique) \_\_\_\_\_

7.- La última vez que recibió/retiró su incentivo del Programa Juntos ¿Cuánto gasto en pasaje para ir al lugar de pago?

\_\_\_\_\_ soles

8.- ¿Cuándo acude a su lugar de pago, por lo general va acompañada(o) \_\_\_\_\_?

**Marque una alternativa o más alternativas, según corresponda**

- a)  Sola(o)
- b)  Conyugue/Conviviente
- c)  Hijos(as)
- d)  Otros familiares (especifique) \_\_\_\_\_
- e)  Otros no familiares (especifique) \_\_\_\_\_

9.- En los últimos 12 meses, ¿Dónde recibe/retira su incentivo?

**Marque una alternativa o más alternativas, según corresponda**

- a)  Ventanilla BN
- b)  Agente corresponsal
- c)  Transportadora de valores

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA





**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DEL PROGRAMA JUNTOS (PNADP-DE-GC-F-026/Rev.3)**

- d)  Agente municipal
- e)  Cajero automático
- f)  Otros (especifique) \_\_\_\_\_

**10.- ¿Cómo es la atención en donde retira su incentivo?**

**Marque una alternativa**

- a)  Muy bueno
- b)  Bueno
- c)  Regular
- d)  Nada bueno, ¿por qué? \_\_\_\_\_

**11.- Cuando el personal del Programa Juntos conversa con usted ¿Le habla en \_\_\_\_\_? (decir la lengua que se habla en el lugar de aplicación de la encuesta)**

**Marque una alternativa**

- a)  Muy frecuentemente
- b)  Frecuentemente
- c)  Ocasionalmente
- d)  Nunca

**12.- ¿Sabe que los servicios del Programa Juntos son gratuitos?**

**Marque una alternativa**

- a)  Si
- b)  No

**13.- En los últimos 12 meses, ¿Usted ha recibido en su domicilio la visita de algún gestor local del programa Juntos?**

**Marque una alternativa**

- a)  Si
- b)  No (pase a la pregunta 14)

**13. A.- ¿Considera que es útil/importante, que el gestor local le visite en su casa?**

**Marque una alternativa**



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DEL PROGRAMA JUNTOS (PNADP-DE-GC-F-026/Rev.3)**

- a)  Si
- a)  No, ¿por qué? \_\_\_\_\_
- b)  No sabe/No responde

**14.- En los últimos 12 meses, ¿ha visitado las oficinas del Programa para presentar alguna consulta, solicitud o reclamo?**

- c)  Si
- d)  No (pase a la pregunta 15)

**14. A.- ¿Cómo le pareció la atención por parte del personal de JUNTOS?**

*Marque una alternativa*

- a)  Muy bueno
- b)  Bueno
- c)  Regular
- d)  Nada bueno, ¿por qué? \_\_\_\_\_

**15.- En los últimos 12 meses, ¿ha llamado al número 1880 del programa para realizar alguna consulta, solicitud o reclamo?**

- a)  Si
- b)  No (pase a la pregunta 16)

**15. A.- ¿Cómo le pareció la atención?**

*Marque una alternativa*

- a)  Muy bueno
- b)  Bueno
- c)  Regular
- d)  Nada bueno, ¿por qué? \_\_\_\_\_

**B.- DEL DESEMPEÑO DEL PROGRAMA**

**16.- En términos generales, ¿Sobre el servicio ofrecido por el Programa Juntos, usted se encuentra?**

*Marque una alternativa*

- a)  Muy satisfecho
- b)  Satisfecho

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA



**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DEL PROGRAMA JUNTOS (PNADP-DE-GC-F-026/Rev.3)**

- c)  Algo satisfecho
- d)  Nada satisfecho, ¿por qué? \_\_\_\_\_
- e)  No sabe/No responde

**17.- ¿Usted confía en el Programa Juntos?**

**Marque una alternativa**

- a)  Mucho
- b)  Poco
- c)  Nada, ¿por qué? \_\_\_\_\_
- d)  No sabe/No responde

**18.- Desde que ingresó al programa Juntos, considera que la situación de su hogar...**

**Marque una alternativa**

- a)  Ha mejorado
- b)  Sigue igual
- c)  Ha empeorado, ¿por qué? \_\_\_\_\_
- d)  No sabe/No responde



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES		
PNADP-UPP-GC-OD-001	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 1 de 4
<b>FICHA TÉCNICA: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA USUARIA O EL USUARIO</b>			

## 1. Objetivo general

Analizar la percepción de las/los usuarias/os respecto a los procesos operativos y el grado de satisfacción con el servicio que brinda el Programa. La información que aporte la presente encuesta permitirá identificar elementos a ser considerados para la mejora continua de los procesos del Programa.

## 2. Objetivos específicos

- Conocer el grado de satisfacción con la atención en los puntos de pago.
- Conocer el grado de confianza en el Programa.
- Analizar el grado de satisfacción con el Programa en su conjunto.

## 3. Cobertura

La encuesta se realizara en el ámbito que interviene el Programa Juntos.

## 4. Periodo de referencia

Los periodos de referencia para la presente encuesta: Día de la entrevista y últimos 12 meses.

## 5. Población objetivo

La población de estudio está definida como el conjunto de todos los hogares y la/el usuaria/o titular.

## 6. Diseño y marco muestral.

### 6.1 Tipo de muestra:

La muestra es del tipo probabilística, bietápica independiente en cada Unidad Territorial (UT) de estudio. El nivel de confianza de los resultados muestrales, es del 95%.

### 6.2 Marco muestral:

El marco muestral está conformado por el padrón de hogares abonados en el segundo bimestre de 2017. Dicho padrón registró 649 mil 759 hogares abonados a nivel nacional; sin embargo, por razones de capacidad operativa, se consideró como parte del marco muestral aquellos hogares que se encuentran en centros poblados con 10 o más hogares abonados, por lo que, el marco muestral está comprendido 563 mil 69 hogares abonados.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
José Luis Paredes Sanchez – Coordinador(e) de Seguimiento y Evaluación	Diana Silva – Jefe de Unidad de Planeamiento y Presupuesto	Yuri Muñoz Martínez – Director Ejecutivo

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES		
PNADP-UPP-GC-OD-001	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 2 de 4
<b>FICHA TÉCNICA: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA USUARIA O EL USUARIO</b>			

Se ha tomado en cuenta dicho recorte de centros poblados con más de 10 hogares abonados, debido al difícil acceso y escasos recursos humanos para lograr entrevistar a dichos hogares.

**Unidad Primaria de Muestreo (UPM):** Son los centros poblados en donde residen 10 o más hogares abonados en el segundo bimestre de 2017. Lo cual, para efectos del estudio, fueron seleccionados en gabinete eligiéndolos del marco muestral para cada Unidad Territorial mediante un muestreo aleatorio simple.

**Unidad Secundaria de Muestreo (USM):** Son los hogares abonados en el segundo bimestre de 2017. Para efectos de la muestra, dichos hogares fueron seleccionados en gabinete para cada Unidad Territorial mediante un muestreo aleatorio simple a partir de cada UPM seleccionada en la primera etapa.

### 6.3 Tamaño de la muestra:

Se calculó el tamaño de la muestra con inferencia a nivel de UT, por ello, se considera un tamaño de muestra independiente para cada UT. Dichos cálculos, se realizaron con la siguiente expresión:

$$n_H = \frac{N_H * Z^2 * P * (1-P)}{(N_H - 1) * e^2 + Z^2 * P * (1-P)} * deff * \frac{1}{(1-TNR)} * \frac{1}{(1-TR_H)}$$

Donde el subíndice H indica la UT, se consideró un nivel de confianza al 95% ( $\alpha=0.05$ ), por lo que  $Z = \pm 1.96$ , un margen de error de  $e = 5\%$  y un valor de efecto de diseño (*deff*)<sup>1</sup> estimado de 2.3<sup>2</sup> se utiliza este factor de corrección dado que el diseño empleado no proviene de un muestreo aleatorio simple sino, de un diseño bietápico. Asimismo, se ha considerado la tasa de no respuesta (TNR) igual al 2%, se calculó a partir de la encuesta de seguimiento de la evaluación de impacto del Programa Juntos efectuada en el 2015-2016; la tasa de reemplazos (TR), se calculó a partir de la encuesta de satisfacción aplicada por el programa en setiembre de 2016, los valores se presentan en el cuadro N° 1.

El parámetro *P* es la proporción estimada  $P=97.4\%$ <sup>3</sup>, tomado de la encuesta que se realizó en setiembre del 2016, y *N* es el tamaño de la población de usuarias/os de cada Unidad Territorial.

Es importante señalar que para las UT de Arequipa, Lambayeque, Lima (Lima Metropolitana se excluye) y Ucayali se ha utilizado un valor de 7% del margen de error, obteniendo de esta

<sup>1</sup> Se define como el cociente entre la varianza de diseño más complejo con n elementos de observación entre la varianza obtenida con una muestra aleatoria simple del mismo tamaño con el estimador de Horvitz – Thompson (Kish & Ricardo 1982).

<sup>2</sup> Dicho valor fue calculado a partir de la encuesta de satisfacción del periodo II-2016.

<sup>3</sup> Este valor se utilizó en el cálculo de tamaño de muestra para todas las UT que se deriva de la Encuesta aplicada por el Programa Juntos en setiembre de 2016.



 PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UPP-GC-OD-001	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 3 de 4
<b>FICHA TÉCNICA: ENCUESTA DE SATISFACIÓN DE LA USUARIA O EL USUARIO</b>			

manera, un tamaño de muestra acorde a la capacidad operativa para estas UT de reciente creación.

#### 6.4 Distribución de la muestra:

A continuación se presenta la distribución de la muestra para el presente estudio, según Unidades Territoriales.

**Cuadro N° 1: Marco muestral y distribución de la muestra, según Unidades Territoriales.**

Unidad Territorial	Total de hogares abonados		Marco muestral de 10 a más hogares por CCPP		Tasa de reemplazo (TR) 1/	Muestra I-2017	
	CCPP	Hogares abonados	CCPP	Hogares abonados		CCPP	Hogares abonados
<b>Total</b>	<b>41,989</b>	<b>649,759</b>	<b>16,205</b>	<b>563,069</b>	<b>19.4%</b>	<b>213</b>	<b>2,131</b>
Amazonas - Bagua	2,371	40,558	1,153	35,837	15.8%	10	108
Amazonas - Condorcanqui	390	9,420	279	8,900	9.4%	10	100
Ancash	3,177	34,110	1,013	27,194	23.4%	12	119
Apurímac	2,132	33,347	821	29,090	17.7%	11	111
Arequipa	310	1,754	41	1,262	22.9%	6	59
Ayacucho	2,477	34,385	959	29,554	18.8%	11	112
Cajamarca	4,044	78,914	2,410	72,640	19.1%	11	113
Cusco	4,943	51,311	1,296	39,856	19.7%	11	114
Huancavelica	2,524	33,445	905	28,414	23.8%	12	120
Huánuco	3,667	44,594	1,121	36,643	23.7%	12	120
Junín	1,501	21,913	558	18,611	21.3%	12	116
La Libertad	2,376	54,300	1,242	50,086	21.5%	12	116
Lambayeque	324	3,116	80	2,137	15.4%	6	55
Lima	49	319	10	234		4	43
Loreto - Iquitos	1,529	33,564	661	29,977	17.0%	11	110
Loreto - Yurimaguas	704	17,083	351	15,471	22.4%	12	117
Pasco	892	9,697	191	7,742	22.6%	12	117
Piura	2,434	72,815	1,490	68,907	15.0%	11	107
Puno	5,013	50,346	1,221	38,665	22.4%	12	117
San Martín	1,080	24,484	399	21,712	18.2%	11	111
Ucayali	52	284	4	137	11.6%	4	46

1/ La tasa de reemplazo fue calculado a partir de la encuesta de setiembre 2016. No obstante, no se ha aplicado una tasa de reemplazo para el cálculo del tamaño de muestra del ámbito de la UT Lima ya que, no formó parte del marco muestral de la encuesta del 2016.

#### 7. Nivel de inferencia.

Los resultados de la encuesta tendrán los niveles de inferencia del ámbito Juntos y las Unidades Territoriales.

#### 8. Recolección de la información.

Los Coordinadores Técnicos Zonales (CTZ) aplicarán la encuesta a las usuarias o los usuarios del Programa Juntos, para ello se les enviará el listado de centros poblados a

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA

 PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UPP-GC-OD-001	Versión: 03	Fecha: 23/08/2017	Página 4 de 4
<b>FICHA TÉCNICA: ENCUESTA DE SATISFACIÓN DE LA USUARIA O EL USUARIO</b>			

visitar en el cual en cada uno de ellos hay en promedio 10 hogares que serán encuestados, dichos listados contienen la dirección del hogar, el nombre del titular de cada hogar y su DNI.

### 9. Factor de expansión.

Dado el diseño muestral, cada registro representará un grupo de hogares lo cual será representado como un peso o factor de expansión, el que será multiplicado por todos los datos que conforman el registro correspondiente. El factor final para cada registro tiene dos componentes: El factor básico de expansión y los factores de ajuste por la no entrevista.

El factor básico de expansión para cada hogar muestral equivale al inverso de su probabilidad final de selección, el mismo que es el producto de las probabilidades de selección en cada una de las dos etapas. Es necesario ajustar los factores básicos de expansión considerando los hogares que no se lograron entrevistar.

